

Service Moyens de Paiement

Madame, Monsieur,

Vous avez constaté un **débit d'opérations effectuées frauduleusement sur votre relevé de compte** et vous souhaitez contester ces opérations faites avec votre carte bancaire.

Ce kit est destiné à vous aider dans votre démarche. Il est **indispensable de compléter avec soin toutes les rubriques** pour nous permettre de vous apporter une réponse rapide.

Tout dossier incomplet ne pourra pas être traité et vous sera retourné.

Mode d'emploi :

1. Pièces à renseigner et à retourner :

- > La présente page ainsi que (les) ou l'annexe(s) correspondante(s) dûment complétées et signées
- > En cas de **vol de votre carte bancaire**, vous devez joindre la **copie du dépôt de plainte** effectué par vos soins au commissariat ou à l'autorité de police ou gendarmerie de votre lieu de résidence.

2. Transmettez l'ensemble des pièces :

- > Par courriel : contestation-cb@credit-cooperatif.coop

Afin d'accélérer le traitement de votre demande, nous vous conseillons d'adresser vos documents par courriel.

- > Ou à défaut, sous pli affranchi à l'adresse suivante :

Crédit Coopératif
 Service Moyens de Paiement / Cellule Monétique
 12 boulevard Pesaro – CS 10002
 92024 NANTERRE Cedex

Titulaire de la carte bancaire (*Cardholder's details*) :

Nom (*Surname*):

Prénom (*First name*):

Adresse (*Address*) :

Code postal (*Postcode*):

Ville (*Town*) :

E-mail :

@

Ma carte est à usage (cochez la case correspondante) (*My card is used for the following purposes, please tick the appropriate box below*) :

personnel (*personal*) professionnel (*professional*)

Si vous êtes un professionnel, vos collaborateurs utilisent-ils votre carte bancaire (*If you are a business, do your employees use your bank card*) :

oui (*yes*) non (*no*)

Confirmation de la mise en opposition de la carte (*Confirmation of the card cancellation*) :

Référence d'opposition qui m'a été communiquée par le centre d'opposition (*Cancellation reference number sent to me by the card cancellation centre*) :

Date à laquelle j'ai fait opposition (*Date I cancelled the card*) : / / (jour/mois/année) (*day/month/year*)

Ma carte est (cocher la case correspondante) (*My card is : please tick the appropriate box below*):

Perdue (*lost*) / volée (*stolen*) (Veuillez compléter l'**annexe 1** uniquement) (*Please complete Annex 1 only*)

En ma possession (Veuillez compléter l'**annexe 2** uniquement) (*In my possession, Please complete Annex 2 only*)

Date et signature du titulaire de la carte : (*Date and cardholder's signature*)

VOTRE CARTE A ETE VOLEE OU A ETE PERDUE*(YOUR CARD HAS BEEN LOST OR STOLEN)***ANNEXE 1***(ANNEX 1)*Nom du titulaire *(Cardholder's surname)* :Prénom *(First name)* :**Indiquez** votre Relevé d'Identité Bancaire *(Provide your bank account details)* :Code banque
*(Bank code)*Code établissement
*(Branch code)*Numéro de compte
*(Account number)*Clé rib
*(Control key)***Veillez cocher la case vous concernant** *(Please tick the appropriate box)* :Ma carte a été *(My card has been)* : Perdue *(Lost)* Volée *(Stolen)*Où se trouvait le code confidentiel au moment des faits ? *(Where was the pin number at the time ?)***Date de constat de la perte ou du vol ?** *(Date you became aware of the loss or theft)*/ / *(jour/mois/année) (day/month/year)*Quelle est la **dernière opération** que vous avez **effectuée** avec votre carte **avant la perte ou le vol** ? *(What was the last transaction you made with your card before it was lost or stolen?)***Déclaration détaillée des circonstances de la perte de la carte bancaire** *(Detailed statement of the circumstances surrounding the loss of the bank card)*

Je conteste et déclare sur l'honneur n'avoir jamais effectué avec ma carte bancaire la ou les opérations précisées dans le cadre ci-dessous intitulé « détail des transactions contestées ». J'autorise le Groupe Crédit Coopératif à utiliser les informations que je lui communique pour déposer plainte le cas échéant. *(I dispute and solemnly swear that I never used my bank card to make the transactions described in the table below entitled "Details of the Disputed Transaction(s)". I hereby authorise the Crédit Coopératif Group to use the information I provide to press charges if necessary.)*

DETAILS DE(S) TRANSACTION(S) CONTESTEE(S)*DETAILS OF THE DISPUTED TRANSACTION(S)*

	DATE DE TRANSACTION <i>(transaction date)</i>	NOM DU COMMERCANT <i>(merchant's name)</i>	MONTANT <i>(amount)</i>
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
Total (l)			

Date et signature du titulaire de la carte : *(Date and cardholder's signature)*

VOTRE CARTE EST EN VOTRE POSSESSION*(YOUR CARD IS IN YOUR POSSESSION)***ANNEXE 2***(ANNEX 2)*Nom du titulaire *(Cardholder's surname)* :Prénom *(First name)* :**Indiquez** *(Provide)*:Le numéro de la carte : 6 premiers chiffres et 4 derniers chiffres de la carte *(The card number: first 6 digits and last 4 digits of the card)* :

XXXXXX

Votre Relevé d'Identité Bancaire *(Your bank account details)* :Code banque
*(Bank code)*Code établissement
*(Branch code)*Numéro de compte
*(Account number)*Clé rib
*(Control key)***Veillez cocher la case vous concernant** *(Please tick the appropriate box)* :

CAS N° 1: Je reconnais **avoir effectué le paiement** suivant précisé dans le cadre ci-dessous intitulé "Détail des opération(s) contestée(s)", **mais** je n'ai effectué qu'**une seule opération** de € chez ce commerçant mais elle a été **débitée plusieurs fois** sur mon compte. *(I acknowledge that I made the following payment described in the table below entitled "Details of the Disputed Transaction(s)", but I only made one single transaction of € with this merchant, whereas it has been debited several times from my account).*

CAS N° 2: Je conteste et déclare sur l'honneur **n'avoir jamais effectué avec ma carte bancaire la ou les opérations(s)** précisées dans le cadre ci-dessous intitulé « Détails de(s) opération(s) contestée(s) ». J'autorise le Groupe Crédit Coopératif à utiliser les informations que je lui communique pour déposer plainte le cas échéant. *(I dispute and solemnly swear that I never used my bank card to make the transaction(s) described in the table below entitled "Details of the Disputed Transaction(s)". I hereby authorise the Crédit Coopératif Group to use the information I provide to press charges if necessary.)*

Déclaration détaillée des circonstances *(Detailed statement of the circumstances):***DETAILS DE(S) TRANSACTION(S) CONTESTEE(S)***DETAILS OF THE DISPUTED TRANSACTION(S)*

	DATE DE TRANSACTION <i>(transaction date)</i>	NOM DU COMMERCANT <i>(merchant's name)</i>	MONTANT <i>(amount)</i>
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
Total (I)			

Date et signature du titulaire de la carte : *(Date and cardholder's signature)*

ANNEXE SUPPLEMENTAIRE**A UTILISER UNIQUEMENT POUR LES CONTESTATIONS SUPERIEURES A 10 OPERATIONS***(ADDITIONAL ANNEX - TO BE USED SOLELY FOR DISPUTES CONCERNING MORE THAN 10 TRANSACTIONS)***DETAILS DE(S) TRANSACTION(S) CONTESTEE(S) – SUITE***DETAILS OF THE DISPUTED TRANSACTION(S) – CONT.*

	DATE DE TRANSACTION <i>(transaction date)</i>	NOM DU COMMERCANT <i>(merchant's name)</i>	MONTANT <i>(amount)</i>
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
			Total (II)
			TOTAL (I+II)

Date et signature du titulaire de la carte : *(Date and cardholder's signature)*